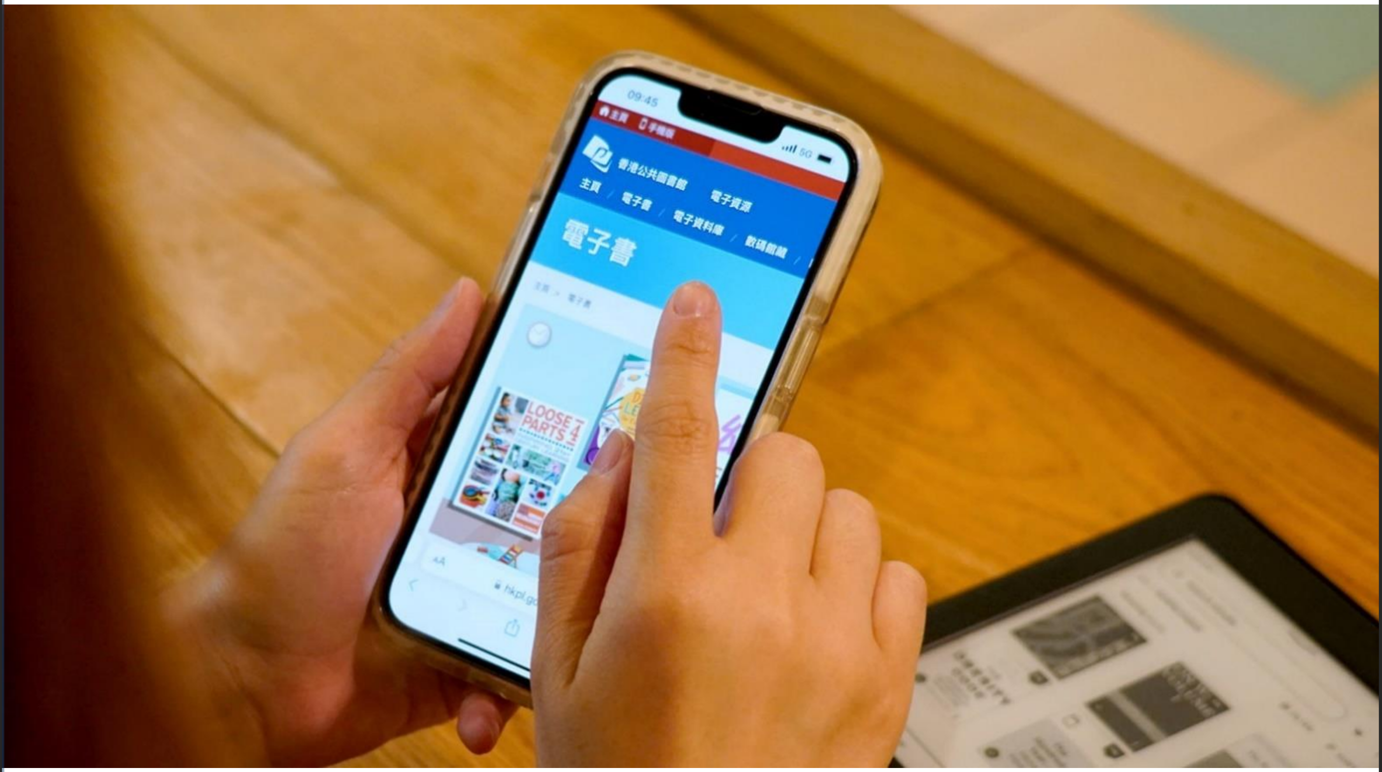
香港申訴專員公署

Office of The Ombudsman, Hong Kong



主動調查報告
Direct Investigation Report

康樂及文化事務署公共圖書館電子書借閱服務
E-book Lending Service of Public Libraries under Leisure and Cultural Services Department

報告完成日期：2023年 3月 30日

Completion Date: 30 March 2023

報告公布日期：2023年 3月 31日

Announcement Date: 31 March 2023

目錄

報告摘要

章節		段落
1	引言	
	背景	1.1 - 1.3
	調查範圍及過程	1.4 - 1.6
2	香港公共圖書館電子書概況及借閱安排	2.1
	電子書館藏簡介	2.2 - 2.3
	中、英文電子書比例	2.4 - 2.6
	電子書的借閱及閱讀模式	2.7 - 2.11
	電子書借閱期安排	2.12 - 2.18
	協助視障人士使用電子書的措施	2.19
3	電子書的使用量及輪候情況	
	電子書使用量大幅上升	3.1 - 3.5
	電子書供應及輪候個案審研	3.6 - 3.13
4	採購電子書的安排	
	購置或訂閱電子書館藏的安排	4.1 - 4.5
	揀選及採購電子書的安排	4.6 - 4.9
	監察及檢視借閱及預約輪候情況的安排	4.10 - 4.11
	各學科類別的電子書採購比例	4.12 - 4.14
	採購額外複本或新版本的安排	4.15 - 4.30
	電子書目在訂閱期內使用量低的處理	4.31
	讀者提出的購書建議	4.32

5	*市民對電子書服務的意見*	*5.1 - 5.6*
6	*本署的評論及建議*	
	整體評論	*6.1 - 6.4*
	(一) 部分電子書的借閱期較實體書短而欠充分理據	*6.5 - 6.7*
	(二) 應有系統地蒐集、分析及記錄電子書的借閱及輪候情況	*6.8 - 6.10*
	(三) 以往採購電子書的審批程序不一	*6.11*
	(四) 應檢視採購額外複本及新版本的安排	*6.12 - 6.15*
	(五) 讀者對電子書服務的意見調查成效不彰	*6.16 - 6.17*
	(六) 應加強推廣電子書	*6.18 - 6.21*
	建議	*6.22*
	鳴謝	*6.23*

康樂及文化事務署公共圖書館電子書借閱服務
主動調查報告摘要

引言

康樂及文化事務署(「康文署」)轄下香港公共圖書館在2001年推出首個電子書館藏。現時,公共圖書館的電子書館藏已增至14個,提供逾49萬本電子書(包括複本)。在2020年爆發2019冠狀病毒病疫情後,康文署曾數度暫停開放公共圖書館及調整服務(例如縮減開放時間及限制館內人數),市民對公共圖書館電子書的需求急升,部分熱門電子書的預約輪候人數持續高企,輪候時間以月甚至年計。

2. 隨着科技進步,電子書的出版及使用愈趨普及。本署認為,康文署應重視其電子書館藏相關的工作,持續提升公共圖書館的電子書借閱服務。

3. 在本署展開初步查訊後,康文署因應本署的意見及觀察持續改進公共圖書館的電子書借閱服務,本署對該署的積極態度予以肯定。不過,是次主動調查顯示,康文署在電子書借閱期及掌握需求方面可更臻完善,以確保資源用得其所,並充分善用電子書的優勢以提升公共圖書館的服務質素,推動市民閱讀的興趣。

本署調查所得

4. 就康文署公共圖書館電子書借閱服務,本署有以下的評論和建議。

(一) 部分電子書的借閱期較實體書短而欠充分理據

5. 康文署認為電子書便利閱讀及借還,為免妨礙電子書的流轉,故以往把大部分電子書館藏的借閱期訂為五天或七天,較實體書14天的借閱期為短。本署理解,康文署在釐訂借閱期時需要考慮電子書館藏的規模、使用率、線上閱讀功能及限額,以及對輪候時間的影響等多項因素。然而,本署認為,康文署釐訂借閱期時,亦應同時考慮電子書內容長短,顧及讀者所需的閱讀時間,否則會影響讀者借閱電子書的意欲,也違背了該署鼓勵市民閱讀的理念。

6.　　康文署參考了本署提供其他城市的圖書館的借閱期（即14至21天不等）的資訊後，把中文電子書的五天借閱期略為延長至七天，而英文電子書的七天借閱期則維持不變。本署建議康文署持續檢視需否把電子書借閱期進一步延長，以確保讀者有合理的時間閱讀借閱的電子書。

（二）　應有系統地蒐集、分析及記錄電子書的借閱及輪候情況

7.　　康文署提供的電子書服務是要經供應商的電子書平台使用，故該署一直只可透過電子書服務供應商提供的使用數據了解讀者使用香港公共圖書館電子書服務的情況，但現時供應商提供的數據類型有限（例如未能提供預約人數及輪候時間等數據），康文署亦未有主動自行蒐集及備存熱門電子書的最高預約人數及輪候時間。在欠缺全面數據的情況下，康文署實難以準確了解各電子書館藏及電子書目的使用情況。儘管康文署表示有定期檢視電子書使用情況，並可透過預約次數了解其預約狀況，但本署認為，純粹依靠累積預約次數並不能反映出有關電子書目在某段時間的輪候時間及人數，但亦認同若康文署自行蒐集及記錄數萬本電子書的預約人數及輪候時間或不符合成本效益。就此，康文署可考慮其他做法，例如篩選及記錄部分較熱門電子書的輪候預約數據。此外，從康文署未有備存以往在館藏訂閱期內更換使用量偏低的電子書的數據及換書記錄可見，該署並不重視該些數據及記錄。

8.　　本署認為，康文署應加強現時蒐集、分析及記錄電子書目使用情況的機制，藉以更準確掌握讀者對電子書的需求，確保所採購或訂閱的電子書在種類及數量上皆切合市民的需要，並縮減熱門電子書的預約輪候時間。

（三）　以往採購電子書的審批程序不一

9.　　康文署為公共圖書館採購實體書時，所有選書必須經「館藏發展會議」審批。然而，在2021年7月前，康文署為個別電子書館藏揀選電子書目時並無須依循相同的審批程序，做法有欠統一。在本署展開初步查訊後，康文署已要求所有擬揀選入藏的電子書目須遞交予「館藏發展會議」審批。

（四）　應檢視採購額外複本及新版本的安排

10.　　康文署一直有為實體書採購大量額外複本，但公共圖書館絕大部分電子書僅有一個複本。反觀其他城市的圖書館往往會

為熱門電子書採購逾數十額外複本，康文署為熱門電子書只採購一個複本的做法有欠理想。此外，本署認為，康文署亦不能單憑線上閱讀配額來應對輪候電子書時間較長的情況，有必要同時採取其他有效措施。本署欣悉，康文署接納本署在調查期間所提出的意見，為一些電子書額外採購了合共逾 1.1 萬本複本及新版本，而部分增購了複本或新版本的電子書流轉速度似乎略有改善。不過，本署認為，若康文署為減少個別電子書的輪候預約時間而盲目採購大批額外複本，亦非明智之舉。因此，本署建議康文署持續檢視熱門電子書的借閱及輪候數據，視乎情況為輪候時間較長的電子書採購合理的額外複本或新版本。

（五）　讀者對電子書服務的意見調查成效不彰

11.　康文署在讀者意見問卷調查中，將 14 個電子書館藏與逾 80 個電子資料庫合併為「電子書／電子資料庫」來查詢讀者的滿意程度。該署未有聚焦電子書服務，更沒有具體地劃分細項以查詢讀者對於電子書數量、類別、輪候時間，以及使用介面等的滿意程度及意見。

12.　本署認為，康文署現時的讀者意見問卷調查就電子書服務所得的數據欠精準，無助該署分析並相應制定措施以提升公共圖書館電子書的服務水平或進行宣傳活動。

（六）　應加強推廣電子書

13.　本署建議，康文署可考慮透過網頁及社交媒體加強宣傳香港公共圖書館電子書館藏，例如有電子書館藏提供多種不同語言的電子書、公布各電子書館藏十大最高使用量的電子書、積極宣傳為熱門電子書採購的新版本，並說明哪些電子書閱讀器可借閱香港公共圖書館的電子書。

本署的建議

14.　因應是次主動調查所得，申訴專員提出以下六項改善建議：

(1)　持續檢視情況並考慮可否延長電子書的借閱期，確保讀者有合理時間閱讀電子書；

(2) 加強現有機制，有系統地恆常檢視各電子書館藏及電子書使用量及借閱情況，例如輪候預約的讀者人數，以及預計輪候時間；

(3) 持續監察公共圖書館採購電子書的工作，確保擬揀選入藏的電子書須經「館藏發展會議」審批；

(4) 持續檢視採購電子書的安排，根據熱門電子書的使用及輪候情況積極考慮購置更多額外複本及／或新版本；

(5) 日後進行讀者意見問卷調查時，為電子書服務制訂針對性的題目，以便公共圖書館可藉該調查更具體掌握讀者對電子書服務的意見；以及

(6) 善用香港公共圖書館的網頁及社交媒體帳戶推廣電子書目，例如提供其他外語電子書館藏、十大最高使用量電子書、熱門電子書新版本，以及適用的電子書閱讀器的相關資訊。

申訴專員公署
2023 年 3 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：

Facebook.com/Ombudsman.HK **Instagram.com/Ombudsman_HK**

Executive Summary
Direct Investigation Report

E-book Lending Service of Public Libraries under Leisure and Cultural Services Department

Introduction

In 2001, the Hong Kong Public Libraries under the Leisure and Cultural Services Department ("LCSD") launched the first e-book collection. Currently, the number of e-book collections offered by public libraries has increased to 14, providing more than 490,000 e-books (including extra copies). Subsequent to the outbreak of the COVID-19 pandemic in 2020, LCSD had temporarily closed its public libraries at intervals and adjusted their services (such as shortening opening hours and limiting number of library visitors). Public demand for e-books of public libraries surged. With some popular e-book titles having a long waiting list, there could be months-long or even year-long wait for patrons.

2. Advancement in technology has given impetus to increased popularity in e-books publishing and reading. This Office considers that LCSD should attach greater importance to its work relating to e-book collections and continue to enhance the e-book lending service of public libraries.

3. Since the commencement of our preliminary inquiry, LCSD has been working on improving the e-book lending service with reference to our views and observations. LCSD's proactive approach in this regard is commendable. Nevertheless, our findings of this direct investigation show that LCSD should reconsider the loan periods of e-books and make more efforts to learn about public demand so as to ensure optimal utilisation of resources. LCSD should also make good use of the advantages of e-books to enhance the services of public libraries and promote a reading culture among the public.

Our Findings

4. On the e-book lending service of LCSD's public libraries, we have the following comments and recommendations.

(I) Insufficient Grounds for Shorter Loan Periods of Some E-books in Comparison to Printed Books

5. LCSD considered that it was easier to read, borrow and return e-books. Hence, it had set a loan period of 5 or 7 days for most e-books, which was shorter than the 14-day loan period for printed books, to avoid affecting circulation of e-book loan items. While we understand that LCSD, when deciding the loan periods, takes into consideration various factors such as the scales of e-book collections, usage rate, the function of and quota for online reading and the impact on waiting time for requested items, we consider that LCSD should also take into account the length of e-books' content and assess how much time patrons need for reading them. Otherwise, it may discourage patrons from borrowing e-books, which is against the principle of promoting a reading culture advocated by LCSD.

6. Having perused the information we provided about the loan periods offered by libraries in other cities (ranging from 14 to 21 days), LCSD slightly extended the loan period of Chinese e-books from 5 days to 7 days and maintained the loan period of English e-books at 7 days. We recommend that LCSD continue to review whether the loan periods of e-books should be further extended to allow patrons reasonable time for reading the borrowed items.

(II) To Systemically Collect, Analyse and Record Information about E-book Lending and Waiting Time

7. As LCSD's e-book lending service is provided through the platform of service providers, LCSD can only grasp the usage of e-book service of the Hong Kong Public Libraries with reference to the data provided by the service providers. Nonetheless, the types of data so provided are limited. For example, the service providers could not provide the number of patrons on the waiting list and the waiting time for reserved items. LCSD, on its part, has not made any steps to collect information and keep records about the highest number of reservation and the waiting time for popular e-books. Without a comprehensive set of data, it is difficult for LCSD to accurately understand the usage of the e-book collections and individual e-book titles. Notwithstanding the fact that LCSD has regularly reviewed the usage of e-books and understood the reservation situation through information about the reservation counts, we consider that the waiting time and the number of reservation of an e-book at a specific period of time can hardly be reflected merely by the accumulative reservation counts. Nevertheless, we agree that it

may not be cost effective for LCSD to collect and maintain the number of patrons on the waiting list and the waiting time for tens of thousands of e-books on its own. As such, LCSD can consider other approaches, such as sorting out and recording the reservation data of some particularly popular e-books. On the other hand, LCSD has not maintained data and records on the e-books replaced due to low usage within the subscription period of the relevant e-book collection. This shows that it has not taken such data and records as important information.

8. We consider that LCSD should strengthen the current mechanism for regularly collecting, analysing and recording information about the usage of e-books. By doing so, LCSD could better understand patrons' demand for e-books and acquire or subscribe suitable types and quantities of e-books to cater for public demand and shorten the waiting time for popular e-books.

(III) Inconsistent Approving Procedure for Previous Acquisition of E-books

9. All printed books to be acquired for public libraries under LCSD must be approved in the Collection Development Meeting. Nevertheless, prior to July 2021, LCSD had not followed this procedure when selecting titles for some of the e-book collections, resulting in inconsistency in the practice of acquisition of books. After our preliminary inquiry had commenced, LCSD required that all e-book titles shortlisted for acquisition be submitted to the Collection Development Meeting for approval.

(IV) To Review Acquisition of Extra Copies and New Editions

10. While it is LCSD's usual practice to acquire multiple copies of printed books, nearly all e-books of public libraries have only one copy. Unlike the public libraries in other cities where popular e-books have dozens of extra copies, LCSD would only acquire one copy for popular e-books, which is unsatisfactory. Also, in our opinion, LCSD cannot simply rely on the online reading quota to tackle the problem of long waiting time for e-books, and it is necessary for LCSD to implement other effective measures at the same time. We are pleased to note that LCSD has taken our advice in the course of this direct investigation and acquired more than 11,000 extra copies and new editions of some e-books. The circulation of some e-books with more extra copies or new editions acquired seems to have slightly improved. Nonetheless, we consider it will be unwise for LCSD to acquire a large number of extra copies simply to shorten the waiting time for certain items. Therefore, we recommend that LCSD regularly examine the data on usage and waiting time for popular e-books and where appropriate, acquire

reasonable quantity of extra copies or new editions of titles involving a longer waiting time.

(V) Ineffective Readers Opinion Survey on E-booking Lending Service

11. In readers opinion survey, LCSD combined the 14 e-book collections and more than 80 e-Databases together as "e-books/e-databases" and asked patrons to rate their levels of satisfaction. Neither did LCSD's survey focus on the e-book lending service, nor did it specifically set the quantity, types, waiting time and user interface of e-books as individual items to allow patrons to rate their levels of satisfaction and give comments separately.

12. In our view, LCSD's existing survey could not gauge patrons' opinion on the e-book lending service accurately. Hence, the surveys are ineffective in assisting LCSD to analyse the situation and formulate appropriate measures to enhance or publicise such service.

(VI) To Strengthen Promotion of E-books

13. We recommend that LCSD consider strengthening the promotion of e-book collections of the Hong Kong Public Libraries on its website and social media platforms. For instance, LCSD may inform the public of the availability of e-book collections with e-books in various languages, announce the top ten most-read e-books in each collection, publicise the new editions of popular e-books acquired as well as giving advice on e-book devices that are compatible with the e-books lending services of the Hong Kong Public Libraries.

Our Recommendations

14. In light of our findings in this direct investigation, The Ombudsman has made the following six recommendations to LCSD:

(1) continue to review the situation and consider whether the loan periods of e-books should be extended to allow patrons reasonable time for reading the items borrowed;

(2) strengthen the current mechanism for reviewing regularly the usage and lending service of e-book collections and their e-book titles (such as the number of patrons on the waiting lists and estimated waiting time for the reserved items) in a systematic manner;

(3) continue to monitor the acquisition of e-books in public libraries to ensure that all e-books suggested for acquisition must go through the Collection Development Meeting for approval;

(4) regularly evaluate the arrangement for acquisition of e-books and consider acquiring more extra copies and/or new editions of popular e-books taking into account their usage and waiting time;

(5) set specific questions on e-book service of public libraries in future readers opinion surveys to obtain substantive comments from patrons about e-book service; and

(6) make good use of the websites and social media accounts of the Hong Kong Public Libraries to promote e-book titles, for instance, providing relevant information on the availability of e-books in other foreign languages, top ten most-read e-books, new editions of popular e-books and compatible e-book devices.

Office of The Ombudsman
March 2023

We will post the case summary of selected investigation reports on social media from time to time. Follow us on Facebook and Instagram to get the latest updates.

Facebook.com/Ombudsman.HK **Instagram.com/Ombudsman_HK**

1

引言

背景

1.1 康樂及文化事務署（「康文署」）轄下香港公共圖書館在2001 年推出首個電子書館藏。現時，公共圖書館的電子書館藏已增至 14 個，涵蓋成人及兒童館藏，供不同年齡階層的讀者借閱各類中、英文電子書（包括有聲電子書）。

1.2 為應對 2019 冠狀病毒病疫情，康文署自 2020 年曾數度暫停開放公共圖書館及調整服務（例如縮減開放時間及限制館內人數），其間，市民對公共圖書館電子書的需求大增，其中七個電子書館藏的總使用量由 2019 年約 96 萬次飆升至 2020 年約 340 萬次，增幅逾 250%。本署的初步查訊顯示，個別受歡迎的電子書預約借閱人數高達數百人，輪候時間以月甚至年計（下文**第 3 章**）。

1.3 公共圖書館的電子書借閱服務讓市民足不出戶就可免費閱覽群書，即使在疫情期間難以親身借閱實體書仍可享受閱讀的樂趣。隨着網絡及電子產品普及，市民亦較以往樂於閱覽電子書，這從近年公共圖書館的實體書外借量持續下降，而電子書使用量則呈上升趨勢可見一斑。本署認為，康文署應與時並進，檢視及提升公共圖書館的電子書借閱服務以迎合市民閱讀模式的轉變，這亦有助推動香港的閱讀風氣。因此，申訴專員在 2022 年 5 月 12日根據《申訴專員條例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)條公布展開主動調查，審研香港公共圖書館的電子書借閱服務是否適切，以及有否可改善之處。

調查範圍及過程

1.4 這項主動調查的調查範圍包括：

- 香港公共圖書館電子書的借閱安排；
- 香港公共圖書館電子書的借閱情況；
- 香港公共圖書館購置電子書館藏及電子書的程序及指引；以及
- 香港公共圖書館電子書借閱服務的推廣。

1.5 在調查期間，本署除了審研康文署提供的資料外，亦了解過公共圖書館部分電子書的借閱及輪候情況、研究其他城市的圖書館的電子書借閱服務，以及諮詢公眾意見。

1.6 2023 年 2 月 27 日，本署將調查報告的初稿送交康文署評論。經考慮該署的意見後，本署於 2023 年 3 月 30 日完成這份報告。

2

香港公共圖書館
電子書概況及借閱安排

2.1 香港公共圖書館致力發展均衡及涵蓋實體書刊及電子資源的「一體化」館藏，並持續添購多類型的電子書，以配合社會不同人士的需要。

電子書館藏簡介

2.2 香港公共圖書館於 2001 年及 2006 年分別推出首個英文及中文電子書館藏。截至 2023 年 1 月，公共圖書館共有 14 個電子書館藏（**表 1**）。

表 1：香港公共圖書館電子書館藏（截至 2023 年 1 月）

中文電子書館藏	英文電子書館藏
1. 「金閱閣」電子書	1. Britannica Collective
2. 方正中文電子書	2. eBooks on EBSCO*host*
3. FunPark 童書夢工廠	3. O'Reilly for Public Libraries
4. HyRead 電子書	4. OverDrive eBooks
5. SUEP 電子書	5. ProQuest Ebook Central
6. 遠景繁體中文電子書	6. 拿索斯線上有聲圖書館
7. 「學術天地」電子書	—
8. 「樂活站」電子書	—

2.3 康文署購置和訂閱電子書館藏的開支逐年遞增，相關開支由 2015-16 年度的 347 萬元，增至 2019-20 年度的 606 萬元；而在 2022-23 年度的開支進一步上升至 720 萬元（佔公共圖書館的書籍總開支約 13.4%）。公共圖書館電子書總數(包括複本)由 2015

的約22萬本，增至2023年1月31日的逾49萬本，涵蓋消閒讀物、親子童書、藝術、文學小說、資訊科技、商業經濟，以及生活百科等類別，迎合不同讀者的興趣。

中、英文電子書比例

2.4 截至2023年1月31日，公共圖書館中、英文電子書的比例為約32：68，而中、英文實體書的比例則為70:30。康文署表示，英文電子書的發展不論在出版市場或電子書平台技術方面，皆較中文電子書成熟，可供應的英文電子書較多。此外，部分康文署訂閱的電子書館藏(下文**第4.2段**)的供應商在書目和數量上面設有限制，圖書館不能更改數量和選擇書目，因此康文署認為為香港公共圖書館中、英文電子書數量設固定比例並不可行。

2.5 在2016年以前，香港公共圖書館只設有兩個中文電子書館藏。隨着近年中文電子書的發展及普及，康文署積極物色適合的中文電子書館藏(尤其較受香港讀者歡迎、本地出版中文電子書)，以回應讀者的需求。康文署自2016年起相繼添置多個中文電子書館藏，包括HyRead電子書、SUEP電子書、適合兒童及親子閱讀的FunPark童書童工廠，以及收錄本地流行及普及作品的「金閱閣」電子書。2022年，康文署亦新增了「學術天地」電子書及「樂活站」電子書(上文**第2.2段，表1**)。

2.6 另一方面，ProQuest Ebook Central及拿索斯線上有聲圖書館分別有約8%的電子書(逾1.8萬本)，及1.5%(逾200本)的有聲書並非英語(ProQuest Ebook Central的電子書的非英語內容實質上涵蓋了近30種包括中文及其他外語的電子書；拿索斯線上有聲圖書館提供法語、德語及葡萄牙語串流播放)。康文署指，為電子書館藏分類時，公共圖書館是以整個電子書館藏為單位，由於ProQuest Ebook Central及拿索斯線上有聲圖書館均有超過90%的書籍為英文書，因此，公共圖書館把該兩館藏視為英文電子書館藏。不過，在2021年3月，康文署提供的資料顯示拿索斯線上有聲圖書館提供的非英語內容有聲書曾佔整該館藏約12%(超過1,000多本)，只是供應商其後自行減少了有關書目，而該館藏一直被視為英文電子書館藏。

電子書的借閱及閱讀模式

2.7 香港公共圖書館的電子書借閱服務由各電子書館藏服務供應商提供。視乎服務供應商的合約內容及可提供的服務，各電子書平台有不同的借閱、線上閱覽、預約及續借電子書功能。一般而言，公眾人士可透過公共圖書館內的指定電腦工作站，線上閱覽部分無須登入香港公共圖書館帳戶的電子書館藏。香港公共圖書館的登記讀者則可在館外經公共圖書館網頁登入其公共圖書館帳戶後使用電子書館藏。此外，部分服務供應商設有流動應用程式，供讀者借閱及下載電子書至流動裝置(如手提電話及平板電腦)使用。

線上閱讀

2.8 除「金閱閣」電子書、「學術天地」電子書、「樂活站」電子書及 OverDrive eBooks 只提供線上樣本試讀電子書的部分章節之外，香港公共圖書館其餘 10 個電子書館藏均提供線上閱讀功能。若線上閱讀限額尚未屆滿（1 至 40 個不等，視乎館藏而定），讀者可直接透過瀏覽器於線上閱讀整本電子書，無須輪候及借閱該本電子書。

借閱及續借

2.9 現時，香港公共圖書館大部分電子書館藏均提供借閱電子書及下載電子書至流動裝置的功能。借閱期長短則視乎電子書館藏而訂（見下文**第 2.12 至 2.18 段**）。有別於實體書，電子書的借閱期屆滿後會自動歸還予電子書館藏，而讀者亦可提早歸還電子書。

2.10 另一方面，方正中文電子書、HyRead 電子書、SUEP 電子書、「金閱閣」電子書、「學術天地」電子書、「樂活站」電子書及 OverDrive eBooks 有提供續借功能，若無下一位讀者預約，正借閱有關電子書的讀者可續借該書。每本電子書每次可續借的次數視乎不同電子書館藏而定。

預約

2.11 公共圖書館提供預約功能的電子書館藏包括方正中文電子書、HyRead 電子書、SUEP 電子書、「金閱閣」電子書、「學術天地」電子書、「樂活站」電子書、eBooks on EBSCO*host* 及 OverDrive eBooks。每名讀者可同一時間預約的電子書數目上限按各電子書館藏的規定而有所不同。

電子書借閱期安排

2.12 2021 年初，當本署就是項主動調查進行初步調查時，香港公共圖書館可供借閱的中文電子書借閱期為五天或七天；英文電子書則為七天或 14 天，與實體書（不論中、英文書籍）14 天的借閱期有差距。康文署解釋，釐訂電子書借閱期時，公共圖書館會考慮電子書館藏的規模、使用率、線上閱讀功能及限額、市場供應、及借閱模式上的差異等一籃子因素。實體書借閱期較長是為了讓讀者有充分時間親身到圖書館借還書籍。由於電子書便利讀者借閱及隨時隨地閱讀，所需的借閱時間可相對較短。康文署進一步指出，若純粹延長公共圖書館的電子書借閱期限而不增加電子書目的複本，並不涉及額外開支。然而，基於電子書的價格較昂貴及出版商限制，康文署購置電子書複本的數量較實體書為少。若把電子書借閱期與實體書看齊，難免增加讀者輪候較受歡迎電子書的時間。

2.13 康文署又解釋，中文電子書館藏中，HyRead 電子書、SUEP 電子書及 FunPark 童書夢工廠較受歡迎，而每本電子書的線上閱讀限額只有兩至三個，為免讀者需時輪候借閱較受歡迎的電子書，故該署將這些館藏的電子書之借閱期限訂為五天；方正中文電子書則館藏相對豐富及不限線上閱讀人數，故將借閱期訂為較長的七天。至於英文電子書館藏 eBooks on EBSCO*host* 及 Overdrive eBooks[1]同樣設有線上閱讀限額，故借閱期訂為較短的七天；ProQuest EBook Central 不限線上閱讀人數，借閱期則可訂為較長的 14 天。

---

1 OverDrive eBook 只提供線上試閱部分章節的功能。

2.14 就中、英文電子書的借閱期長短不一，康文署解釋，英文電子書的館藏量較中文電子書豐富，使用量卻較低，即使借閱期比中文電子書長，亦不會令讀者的輪候時間加劇。

2.15 2020年初，康文署曾檢視了香港公共圖書館電子書借閱期。該署認為讀者一般可在限期（上文**第2.12段**）內閱畢所需的電子書內容，延長借閱期反而增加輪候借閱時間，故決定維持借閱期不變。康文署指，以往只有極少數讀者反映電子書借閱期較短，顯示讀者普遍認為借閱期可以接受。該署又指，在釐定電子書借閱期時已參考服務供應商於其他地區的大都會圖書館提供的服務，並盡量在使用量、多元化館藏及資源分配等多方面取得平衡。

2.16 本署留意到，與其他城市的圖書館相比，香港公共圖書館的電子書借閱期較短。舉例來說，首爾都會圖書館[2]、新加坡國家圖書館[3]、三藩市公立圖書館[4]，以及臺北市立圖書館[5]的 OverDrive ebooks 或 HyRead 電子書的借閱期為 14 天至 21 天不等。康文署回應指，上述圖書館的實體書借閱期本身也較長，故電子書借閱期較長亦屬合理。

2.17 儘管如此，經參考本署提供的資料後，康文署檢視了電子書借閱期的安排。考慮到電子書館藏將持續擴展，並參考澳門公共圖書館及香港部分大學圖書館的 HyRead 電子書借閱期均為七天，康文署遂由 2021 年 7 月將原本借閱期僅為五天的中文電子書（上文**第 2.13 段**）一律延長至七天，讓讀者有較長時間閱讀電子書。

2.18 至於英文電子書的借閱期，康文署指馬來西亞國家圖書館及深圳圖書館的 OverDrive eBooks 借閱期皆為七天，故香港公共圖書館亦維持 OverDrive ebooks 七天的借閱期不變(上文**第 2.13 段**)。康文署表示，日後會適時檢討電子書借閱期，如有需要會作適當調整，以切合市民需要。

---

2 https://lib.seoul.go.kr/rwww/html/en/use.jsp

3 https://www.nlb.gov.sg/main/services/library-membership/types-of-membership

4 https://sfpl.libanswers.com/faq/94381

5 https://tpml.ebook.hyread.com.tw/Template/RWD3.0/policy.jsp

協助視障人士使用電子書的措施

2.19 公共圖書館內已裝設粵語及英語語音合成器軟件，以及其他特別電腦輔助軟件、硬件及功能的互聯網工作站，以語音朗讀電子書內容，有助視障人士使用逾 31 萬本電子書（當中包括逾 1.7 萬本有聲電子書）。康文署將繼續在市場上搜羅實體有聲書及合適的有聲電子書，以配合有特殊需要的讀者。

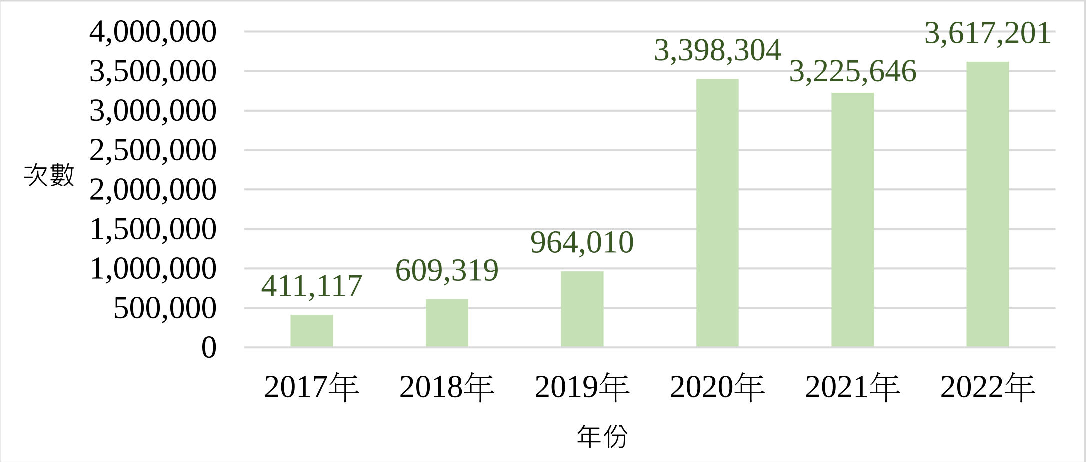
3

電子書的使用量及輪候情況

電子書使用量大幅上升

3.1 從**圖 1** 可見，香港公共圖書館的電子書使用量[6]由 2017 年的 41 萬多次穩步上升至 2019 年的 96 萬多次，在 2020 年大幅飆升至 339 萬多次，較 2019 年激增逾 250%。雖然電子書使用量在 2021 年稍為回落，仍較 2019 年高出逾 230%。在 2022 年，電子書使用量回升至逾 361 萬次，較 2021 年上升逾 12%。

圖 1：香港公共圖書館 2017 年至 2022 年的電子書使用量



3.2 **表 2** 列出 2017 年至 2020 年，香港公共圖書館 11 個電子書館藏[7]的使用量。有近半數館藏的電子書在 2017 年至 2019 年

6 不同電子書館藏服務供應商採用不同的統計元素，以顯示資料庫的使用量。**圖 1** 的統計資料是相關服務供應商提供予康樂及文化事務署，當中只包括採用相若統計元素（包括線上閱讀、下載、試閱及借閱量）的電子書館藏，數字並不包括採用其他統計元素的電子書館藏。

7 香港公共圖書館在 2017 年至 2020 年共有 11 個電子書館藏。

使用量錄得跌幅。惟在 2020 年 2019 冠狀病毒病疫情期間，11 個電子書館藏的使用量均大幅上升，增幅最多的電子書館藏為 HyRead 電子書、SUEP 電子書、FunPark 童書夢工廠及 OverDrive eBooks。

表 2：香港公共圖書館電子書館藏在 2017 至 2020 年的使用量

項目 電子書館藏	採用的 統計元素	使用量			
		2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
採用相若統計元素					
HyRead 電子書	線上閱讀、借閱及試閱	244,885	353,543	600,520	2,009,714
SUEP 電子書（2017 年 4 月推出）		47,803	116,279	211,572	961,564
方正中文電子書	線上閱讀及借閱	64,071	56,716	54,572	118,916
FunPark 童書夢工廠（2018 年 4 月推出）	線上閱讀	—	25,149	30,350	136,640
ProQuest Ebook Central#	線上閱讀及下載	28,081	30,998	23,135	35,571
eBooks on EBSCO*host*		26,277	26,634	24,899	52,668
OverDrive eBooks（2019 年 2 月推出）	借閱	—	—	18,962	83,231
採用其他統計元素					
拿索斯線上有聲圖書館	播放聲帶數目	26,134	26,315	28,949	42,976
遠景繁體中文電子書	按類別瀏覽次數	17,771	13,015	11,821	27,356
Safari Business Books Online*	搜尋次數	9,871	8,971	7,502	11,727
Safari Tech Books Online*					

前稱 ebrary Academic Complete

* 2021 年 1 月 1 日起合併並改名為 O'Reilly for Public Libraries

3.3 康文署指，公共圖書館電子書使用量在 2020 年飆升的原因包括圖書館為應對疫情不時閉館，令市民傾向借閱電子書。此外，該署在該段期間亦加強了推廣電子書，包括：

- 定期向學校宣傳，鼓勵學生在疫情停課期間善用公共圖書館的電子書及網上資源進行遙距學習；
- 推廣「網上讀者登記服務」，並在公共圖書館網頁向讀者推薦及介紹不同主題的電子書；
- 在 2020 年 4 月至 6 月舉辦「鬆一鬆—e 閱讀小站」電子書推廣活動，每月精選 30 本電子書於推廣期內無限量提供借閱名額；
- 2020 年 9 月至 2021 年 2 月，與香港電台推出「十五分鐘的約會」，鼓勵每日閱讀，從而加強推廣電子閱讀；
- 推出「喜閱·飛越」網站，以及透過不同社交媒體，宣傳電子閱讀；以及
- 製作多條示範使用各電子書館藏短片，讓讀者掌握借閱電子書步驟。

3.4 2020 年 3 月下旬，康文署實施新措施，增加讀者借閱及預約電子書的限額，包括將 HyRead 電子書、SUEP 電子書及 FunPark 童書夢工廠的借閱及預約限額[8]由兩個增至四個；OverDrive ebooks 的借閱及預約限額則由四個增至八個。

3.5 康文署指，增加借閱及預約電子書限額的新措施有助讀者選擇借閱更多不同類型的電子書，既達致擴闊閱讀口味的目的，也可在輪候預約電子書期間善用增加了的借閱額以借閱其他種類的電子書。自有關措施推出後，香港公共圖書館錄得電子書使用量大增。

[8] FunPark 童書夢工廠不設預約功能，故增加預約限額的措施不適於此館藏。

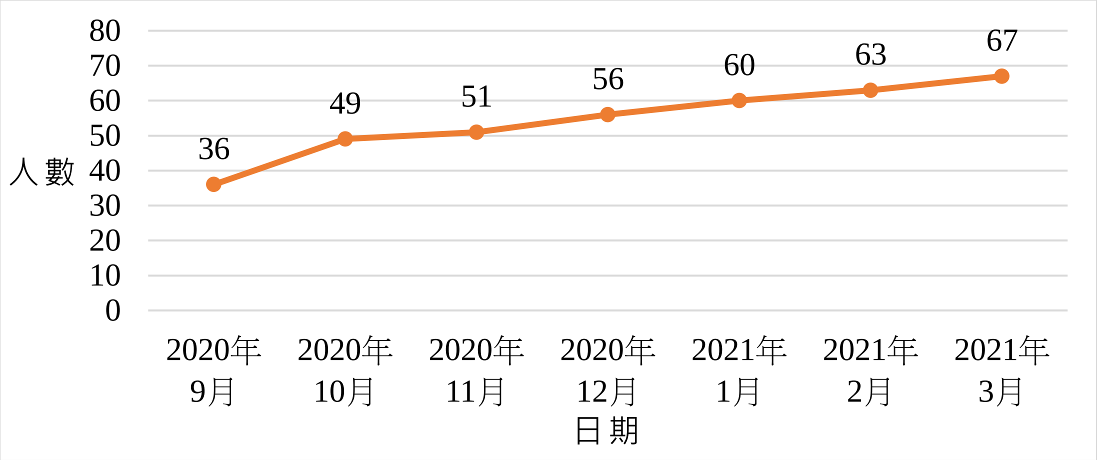
電子書供應及輪候個案審研

3.6 隨着香港公共圖書館電子書使用量自 2020 年大幅上升後（上文**第 3.1 段**），本署注意到有個別電子書的預約輪候人數長期高企。2020 年 9 月至 2021 年 6 月，本署透過香港公共圖書館網頁或個別電子書館藏的流動應用程式，關注若干電子書的供應及輪候實況，並有以下觀察所得。

個案一

3.7 據悉，康文署為一本受歡迎的英文小說[9]在 OverDrive eBooks 購置了一個電子書複本(「電子書甲」)。2020 年 9 月至 2021 年 3 月[10]，電子書甲的預約借閱人數由 36 人上升至 67 人，增幅逾 86%（**圖 2**）。若每名讀者最長可借閱七天（上文**第 2.13 段**），預算順序為第 67 名的讀者需輪候約 15 個月。

圖 2：電子書甲在 2020 年 9 月至 2021 年 3 月預約借閱人數



3.8 本署留意到，美國三藩市公立圖書館在同期於 OverDrive eBooks 為電子書甲採購了 34 個複本。在本署人員查閱該圖書館的網頁時，所有複本都悉數被借出，網頁顯示輪候借閱電子書甲的時間少於兩星期。新加坡國家圖書館則於 OverDrive eBooks 為電子書甲採購了 196 個複本。

---

9 該小說的實體書在 2018 年及 2019 年香港公共圖書館成人外借英文小說借閱量排行榜位列首 20 名之中。

10 本署人員其間在每月上旬記錄個別電子書的輪候借閱人數。

個案二

3.9 康文署為另一本受歡迎的英文小說[11]在 OverDrive eBooks 購置了一個電子書複本(「電子書乙」)。2021 年 3 月，有 46 名讀者預約輪候電子書乙。若每名讀者最長可借閱七天(上文**第 2.13 段**)，順序第 46 名的讀者需輪候約 10 個月。據了解，新加坡國家圖書館及美國三藩市公立圖書館在同期分別於 OverDrive eBooks 為電子書乙採購了共 81 個複本及 19 個複本。

個案三

3.10 公共圖書館在 HyRead 電子書購置了一本受歡迎[12]的宗教心靈類電子書，只有一個複本(「電子書丙」)。截至 2021 年 2 月，電子書丙的預約人數為 396 人。若以每名讀者的借閱期最長為五天推算(上文**第 2.13 段**)，預約順序第 396 名的讀者需要輪候逾五年。本署進行這項調查期間，曾向康文署反映上述觀察，該署其後為電子書丙增購了複本(下文**第 4.27 段**)。該署又表示，若該電子書的線上閱覽限額未屆滿，讀者仍然可選擇在線上閱覽有關電子書的全書內容，無須輪候預約及借閱。

個案四

3.11 康文署在 SUEP 電子書內購置了某財經商管類電子書[13]，只有一個複本(「電子書丁」)。**圖 3** 顯示，該電子書在 2021 年 2 月至 6 月五個月期間的預約輪候人數由 283 人增加至 309 人，增幅近一成。若每名讀者最長可借閱五天(上文**第 2.13 段**)，估計預約順序第 309 名的讀者需輪候逾四年。

3.12 康文署其後回應本署表示，該署嘗試為電子書丁採購額外複本，但供應商未能供應，不過 SUEP 電子書同樣提供線上閱讀功能，故讀者亦可於輪候期間以線上閱讀功能閱讀全書。

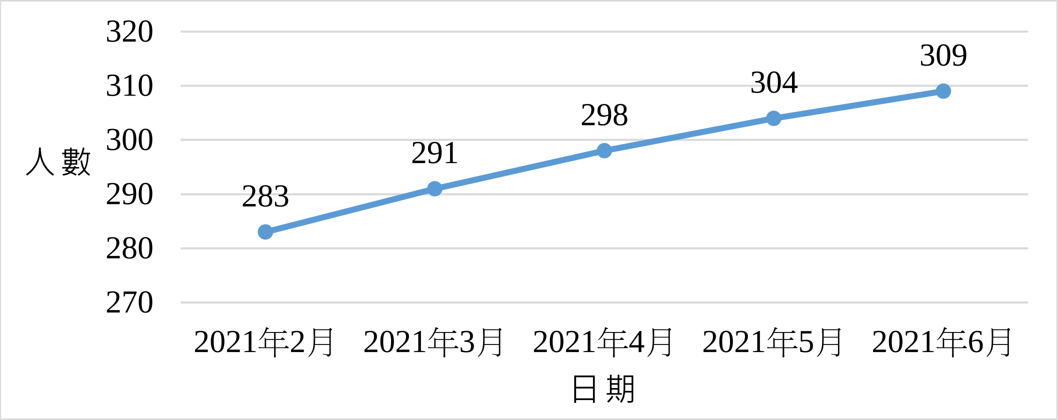
---

11 該小說的實體書在 2019 年及 2020 年皆為香港公共圖書館成人外借英文小說借閱量排行榜首十名。

12 該電子書在 2018 年至 2020 年 11 月底屬該電子書館藏累積預約次數最多的電子書。

13 該電子書在 2018 年至 2020 年 11 月底屬該電子書館藏累積預約次數最多的電子書。

圖 3：電子書丁在 2021 年 2 月至 2021 年 6 月預約借閱人數



3.13 就上述四宗個案，康文署回應指，熱門電子書的預約輪候時間難免較長，其他城市的圖書館亦會有相同情況。以新加坡國家圖館為例，該圖書館為某本電子書購置了 280 個複本，而在 2023 年 3 月，有 7,061 名讀者預約該電子書，若每名讀者最長可借閱 21 日(上文**第 2.16 段**)，順序第 7,061 名的讀者需輪候約 17 個月。該署亦表示，若線上閱讀的限額未滿，讀者可選擇在線上閱覽有關電子書的全部內容。

4

採購電子書的安排

購置或訂閱電子書館藏的安排

4.1 康文署以下列兩種方式建立電子書館藏：

- 向服務供應商繳付年費方式訂閱電子書館藏；或
- 以永久授權方式購置電子書館藏。

截至 2022 年 12 月，香港公共圖書館有九個電子書館藏以繳付年費方式訂閱；五個以永久授權方式購置（**表 3**）。

表 3：香港公共圖書館以繳付年費訂閱或永久授權方式購置的 14 個電子書館藏（截至 2022 年 12 月）

方式	中文電子書館藏	英文電子書館藏
以繳付年費方式訂閱	「金閱閣」電子書	Britannica Collective
	「學術天地」電子書	O'Reilly for Public Libraries
	「樂活站」電子書	ProQuest Ebook Central
	FunPark 童書夢工廠	拿索斯線上有聲圖書館
	遠景繁體中文電子書	—
以永久授權方式購置	方正中文電子書	eBooks on EBSCO*host*
	HyRead 電子書	OverDrive eBooks
	SUEP 電子書	—

以繳付年費方式訂閱的電子書館藏

4.2 康文署以訂閱模式訂閱電子書館藏後，香港公共圖書館便會獲特許於訂閱期內（一般為期 12 或 24 個月）在服務供應商的電子書平台使用整批電子書。現時，在「金閱閣」電子書、「學術天地」電子書、「樂活站」電子書及 FunPark 童書夢工廠提供的訂閱方案下，康文署可在相關館藏的書目清單中揀選電子書入藏，複本數量則由服務供應商訂定(下文**第 4.20 段**)。其餘訂閱的電子書館藏由服務供應商指定訂閱期內的電子書及複本數量。

以永久授權方式購置的電子書館藏

4.3 至於以永久授權方式購置的電子書館藏，基本上是按量採購，康文署於服務供應商的書目清單揀選電子書入藏及決定複本數量。在付款後，康文署無須每年重新繳費，市民便可透過香港公共圖書館使用相關電子書平台閱覽及／或借閱所採購的電子書及其複本。

購置或訂閱電子書館藏的準則及審批程序

4.4 康文署選取電子書館藏時的考慮因素包括：香港公共圖書館選購館藏的準則[14]；電子資源的收錄日期和更新頻率；組合資源的權威性和穩定程度；搜尋功能和界面設計，以及用法簡易程度。而在決定訂閱／購置、續訂或停止訂閱電子書館藏前，該署亦會考慮一系列因素，包括過往／預期使用率、試用結果及評估、電子書目的供應量、館藏種類及全面性、供應商的聲譽及在業界的評價、價格、現有資源、使用條款、技術及服務支援、電子書的檢索使用方式、電子書的格式及平台的相容性等。

4.5 香港公共圖書館設有 29 個由不同圖書館高級館長及館長組成的學科小組，按學科類別揀選、評估和覆檢特定範疇的館藏。其中，「電子書學科小組」負責初步篩選合適的電子書館藏，並進行試用以評估館藏穩定性及技術可行性。其後，經「電子資源

---

14 香港公共圖書館選購館藏資料（不論實體書或電子資源）的準則：內容會否不利國家安全；切合香港公共圖書館的館藏發展方向；學科範疇、與其他館藏資料的關係；作者及／或出版社的權威性和名望；準確性；風格和條理清晰程度；出版形式；時效性；需求；價格；以及文學價值（小說）。

學科小組」[15]討論及評估後，有關購置或訂閱的建議（當中包括購置模式、預計訂購數量及價格等）會提交予「館藏發展會議」[16]審批。康文署表示，至今未曾停止續訂已採購的電子書館藏。

揀選及採購電子書的安排

可供揀選電子書的電子書館藏

4.6 現時，康文署已購置或訂閱的電子書館藏中，有九個可讓該署從服務供應商提供的書目清單中挑選電子書入藏（**表 4**）。截至 2022 年 12 月 31 日，康文署可揀選的中、英文電子書共佔整體電子書約四成。約 99.7%（逾 15 萬本）的中文電子書，以及約 18%英文電子書（逾 6 萬本）屬於康文署揀選入藏。

表 4：可供香港公共圖書館揀選電子書的電子書館藏

方式	中文電子書館藏	英文電子書館藏
以繳付年費方式訂閱	「金閱閣」電子書*	
	「學術天地」電子書*	
	「樂活站」電子書*	
	FunPark 童書夢工廠*	
以永久授權方式購置	方正中文電子書	eBooks on EBSCO*host*
	HyRead 電子書	OverDrive eBooks
	SUEP 電子書	

* 電子書的複本數量由服務供應商訂定。

---

15 「電子資源學科小組」職責範圍包括：(1)按公共圖書館的發展政策，制訂、檢討並修訂電子資源館藏發展策略；(2)檢討現有館藏並密切留意市場上可供應的電子資源；(3)舉行「電子資源學科小組」會議，討論、檢視及推薦電子資源的建議書和公眾人士提出購買電子書的建議；(4)向「館藏發展會議」提交購買電子書資源的建議書並按既定程序採購；(5)檢查及評核電子資源服務及服務供應商的表現；以及(6)向「館藏發展會議」提交續訂或停止訂閱電子資源的建議書。

16 「館藏發展會議」由公共圖書館總館長（館藏及採編）擔任主席，並由香港中央圖書館、不同地區的圖書館，以及公共圖書館功能單位的圖書館館長、高級館長及館長輪流擔任成員。會議的職權範圍包括：(1)制訂、檢討並修訂館藏發展策略；(2)檢討現有館藏；(3)分配採購圖書館資料的撥款；(4)審批學科圖書館館長與圖書館分館館長選擇的書目和公眾人士提出的購書建議；以及(5)審批公眾人士建議捐贈的書籍。

審批所選電子書的程序

4.7 康文署指，揀選電子書的程序與實體書的流程[17]大致相同。公共圖書館的「電子資源學科小組」統籌揀選電子書的工作，負責採購各電子書館藏的圖書館館長，會將服務供應商提供可供選購或訂閱的電子書清單，按學科類別分配予相關的「學科小組」揀選。「學科小組」根據與實體書相同的選書準則(**註 14**)、使用量，以及讀者購書建議等，揀選適合入藏的電子書。儘管康文署建立館藏(不論實體書或電子書)時會以讀者的需求及使用情況為依歸，惟使用率並非唯一考慮因素，該署需顧及多元化及廣泛性的館藏種類、推廣閱讀，以及擴闊讀者閱讀口味等不同因素。負責採購電子書館藏的館長會收集及整理「學科小組」揀選的電子書，以供日後採購之用。

<u>以往審批採購電子書目的程序</u>

4.8 康文署表示，每項實體書的採購建議須經「館藏發展會議」審批，但電子書的情況則不同。該署解釋，基於電子書館藏由服務供應商的電子書平台提供，牽涉到平台、使用介面、系統維護，以及更新及技術支援等因素，以致過往在選購電子書目時須以整個電子書館藏為基礎，而非單獨考慮個別電子書目。根據以往機制，「館藏發展會議」審批電子書館藏時以整個館藏為單位，而非每項電子書目，亦沒有硬性規定必須由「館藏發展會議」審批選購個別電子書目。一般而言，公共圖書館以繳付年費方式訂閱的電子書館藏，大部分供應商不會讓圖書館揀選及設定書目，再加上供應商會不時更新或增減書目，因此康文署認為相關書目無須經「館藏發展會議」審批。至於 FunPark 童書夢工廠雖同樣以繳付年費方式訂閱，但由於供應商容許圖書館揀選書目，因此選購的電子書目會經「館藏發展會議」審批。至於過往以永久授權方式購置的電子書館藏所選購的電子書目是否須要經「館藏發展會議」審批，康文署回應最新的安排為須交由「館藏發展會議」審批(下文**第 4.9 段**)。

---

17 實體書的揀選書目工作由公共圖書館的「採編組」統籌。「學科小組」會根據「採編組」提供的出版社目錄、樣書、最新出版書目及暢銷書目、採購數量比例，按既定選書宗旨、準則、使用量及讀者購書建議等，從書目清單中揀選有關學科的合適書目入藏。「採編組」會把每項選書的購書建議提交「館藏發展會議」審批。

審批採購電子書的新程序

4.9 2021年7月，康文署規定所有可供該署選購電子書的電子書館藏必須由「館藏發展會議」審批所選書目，以統一採購電子書及實體書的審批程序。換言之，所有以永久授權方式購置的電子書館藏，以及部分以繳付年費方式訂閱但服務供應商可供康文署選書入藏的電子書館藏（上文**第4.6段，表4**），負責採購電子書館藏的圖書館館長須將「學科小組」揀選的電子書列出，連同購買或訂閱相關電子書館藏的建議，遞交「電子書學科小組」推薦，並由「電子資源學科小組會議」檢視及討論，最後交由「館藏發展會議」審批。

監察及檢視借閱及預約輪候情況的安排

4.10 康文署表示，「電子資源學科小組」每兩個月召開「電子資源學科小組會議」，檢視及討論電子書館藏的情況，包括使用量、市場發展趨勢、考慮讀者的購書建議、續訂／停止使用已購置的館藏，以及採購新館藏等事宜。

4.11 此外，康文署有定期每月收集電子書使用量作記錄及分析，而公共圖書館亦備存由2018年起不同電子書館藏按電子書目劃分的使用量數據，以便統計有關館藏每年十大最高使用量的電子書目。由於各服務供應商提供的電子書平台採用的系統及分類方法不盡相同，所提供的統計數據亦有別。例如，拿索斯有聲圖書館提供英語、法語、德語及葡萄牙語串流播放的有聲書，但服務供應商未能提供按語言類別劃分的使用率。此外，基於服務供應商的系統所限，只有六個電子書館藏（即「金閱閣」電子書、「學術天地」電子書、「樂活站」電子書、HyRead電子書、SUEP電子書及OverDrive eBooks）的服務供應商可提供累積預約次數最高的電子書目及類別，但並未能提供個別電子書目最高預約讀者數目及最長輪候時間的資料。其餘的電子書館藏服務供應商則未能提供預約數據，或館藏本身不提供預約服務。康文署強調，電子書平台是由供應商管理，該署職員未獲授權於平台背後設置任何功能，難以單靠人手自行錄得數十萬本電子書所需的數據。

各學科類別的電子書採購比例

4.12 康文署指電子書的市場由服務供應商在介面、平台及使用權方面作主導，而供應商的市場定位或有別。例如，ProQuest Ebook Central 以學術書籍為主，而 OverDrive eBooks 則主要提供消閒、流行及較普及的書籍。

4.13 服務供應商會按其市場定位在訂閱期提供指定的電子書，或提供電子書目清單供康文署購置。康文署選購電子書受服務供應商提供的學科類別及電子書、相關版權及授權使用條款等事宜所限。因此，康文署認為不宜為不同電子書館藏的學科類別訂定硬性的採購比例。

4.14 香港公共圖書館建立的館藏旨在配合市民對資訊、研究、自學進修及善用餘暇各方面的需要，提供不同學術資訊讓讀者參考，支援終身學習。為此，香港公共圖書館會在市場上物色不同種類的電子書館藏，以豐富館藏內容。「學科小組」會參考電子書使用量，並在服務供應商提供的電子書中揀選合適及最新出版的電子書入藏。

採購額外複本或新版本的安排

以往採購額外複本的安排

4.15 上文**第 3 章**的個案一至四反映了讀者對個別電子書需求殷切，但康文署的電子書服務未能配合(上文**第 3.7 至 3.12 段**)。根據康文署提供的資料，早在 2017 年(即 HyRead 電子書引入後約一年)，已有讀者向該署投訴 HyRead 電子書內的多本電子書往往需要預約，並且輪候時間長。

4.16 康文署指，自 2016-17 財政年度購置 HyRead 電子書後，每年均檢視該館藏的使用量及預約數量，並已為較受歡迎類別及流行的電子書採購額外複本以滿足讀者需求，如兒童書籍、旅遊及漫畫(**表 5**)。舉例來說，HyRead 電子書內某漫畫繪本系列共有 89 集，康文署為每集採購共兩複本，即整個系列合共有 178 複本。該署解釋，漫畫類型書籍一般以系列形式出版，故該署在考慮採購額外複本時，通常增加整個系列內電子書的複本數量。

表 5：在 2016 至 2021 財政年度康文署從 HyRead 電子書額外採購電子書複本的數量

年度	額外採購的複本數量
2016-17	149
2017-18	59
2018-19	38
2019-20	14
2020-21	54
總數	314

4.17 根據公共圖書館 2018 年至 2020 年 HyRead 電子書十大最受歡迎電子書的數據[18]，熱門電子書中較多屬漫畫繪本及語言學習這兩個學科類別，也有親子童書及宗教心靈類別，當中並不包括旅遊類別。然而，本署留意到，康文署在 2018-19 年度至 2019-20 年度均有為 HyRead 電子書內數本旅遊類別的電子書（如旅遊指南）採購額外複本。此外，康文署以往提交予「館藏發展會議」審批採購 HyRead 電子書的建議書，並沒有針對學科類別或電子書說明需額外增購複本的具體理據。康文署解釋，雖然旅遊類別的電子書不是十大最受歡迎，但根據過往經驗，旅遊指南仍屬較受讀者歡迎，根據公共圖書館 2018 年及 2019 年實體書外借記錄，成人外借非小說類的頭十位皆是旅遊書籍，所以揀選電子書時，圖書館亦考慮採購少量額外複本。此外，圖書館會為具時效的印刷書籍，包括旅遊書籍，採購較多電子版本以取代印刷版本，從而減低一些書籍因「過時」而被註銷的機會。

4.18 康文署的資料顯示，該署並沒有為其他電子書館藏採購額外複本。換言之，以往香港公共圖書館絕大部分電子書僅提供一個複本。

增加採購額外複本及新版本的安排

4.19 2021 年 3 月起，香港公共圖書館為數個電子書館藏內較熱門的電子書增購額外複本或新版本[19]，以滿足讀者需求。2020 年

---

[18] 包括網上閱讀、借閱及試閱。

[19] 新版本電子書目使用另一個國際標準書號（ISBN），故不會被視為有關電子書目的額外複本。

11 月 30 日至 2021 年 12 月 31 日期間，香港公共圖書館以永久授權方式購置的電子書額外複本及新版本詳情如下（**表 6**）。

表 6：香港公共圖書館 2020 年 11 月 30 日至 2021 年 12 月 31 日以永久授權方式購置的額外電子書複本及新版本數量

電子書館藏	有採購額外複本或新版本的電子書數量	額外採購的複本數量	增購的新版本數量
HyRead 電子書	70	54	16
SUEP 電子書	13	—	13
方正中文電子書	21	—	21
OverDrive eBooks	25	—	28
eBooks on EBSCO*host*	12	—	12
總數	141	54	90

4.20 另外，新訂閱的「金閱閣」電子書、「學術天地」電子書及「樂活站」電子書的服務供應商規定了每本電子書的複本數量（由三個至十個不等），康文署在合約期內不能調整複本數量。根據康文署提供的資料，公共圖書館除了增購了新版本的電子書外，為不同電子書館藏採購額外複本的數量已由以往每年度的數十本至數百本不等，增至 2022-23 年度（截至 2022 年 12 月 31 日）的超過 1.1 萬本（**表 7**）。

表 7：香港公共圖書館 14 個電子書館藏的電子書複本數量（截至 2022 年 12 月 31 日）

電子書館藏名稱	書目數量 (a)	複本總數 (b)	額外複本數量 (b)-(a)
1. 「金閱閣」電子書	498	3,332	2,834
2. 「學術天地」電子書	442	2,779	2,337
3. 「樂活站」電子書	481	3,798	3,317
4. 方正中文電子書	116,486	116,486	—
5. FunPark 童書夢工廠	619	619	—
6. HyRead 電子書	18,574	19,103	529
7. SUEP 電子書	6,800	8,057	1,257
8. 遠景繁體中文電子書	465	465	—
中文電子書小計：	**144,365**	**154,639**	**10,274**

電子書館藏名稱	書目數量 (a)	複本總數 (b)	額外複本數量 (b)-(a)
9. Britannica Collective	1,567	1,567	—
10. eBooks on EBSCO*host*	37,495	37,495	—
11. O'Reilly for Public Libraries	35,000	35,000	—
12. OverDrive eBooks	22,797	23,887	1,090
13. ProQuest Ebook Central	224,597	224,597	—
14. 拿索斯線上有聲圖書館	14,391	14,391	—
英文電子書小計：	**335,847**	**336,937**	**1,090**
中、英文電子書小計：	**480,212**	**491,576**	**11,364**

增加複本或新版本數量後的輪候情況

4.21 為了解康文署增購電子書複本及新版本後對香港公共圖書館電子書借閱服務的轉變，本署觀察了**第 3 章**提及的三本電子書的借閱情況，本署人員並以一讀者帳戶預約輪候電子書。

<u>例子一</u>

4.22 2021 年 3 月，有 67 名讀者輪候預約 OverDrive eBooks 只有一個複本的電子書甲，預期最長需輪候約 15 個月(上文**第 3.7 段，個案一**)。3 月底，康文署為電子書甲增購了新版本。

4.23 2023 年 1 月底(即十個月後)，電子書甲的新版本未有被借出，亦無讀者預約輪候。另一方面，仍有 52 名讀者預約輪候電子書甲的原有版本。若每名讀者最長可借閱七天，預約順序第 52 名的讀者需要輪候約一年。

<u>例子二</u>

4.24 有 46 名讀者在 2021 年 3 月於 OverDrive eBooks 預約輪候僅一個複本的電子書乙，預計最長輪候時間約 10 個月(上文**第 3.9 段，個案二**)。3 月底，康文署為電子書乙增購了新版本。

4.25 2023 年 1 月底(即十個月後)，有兩名讀者預約輪候電子書乙原有版本；新版本已被借出，但未有讀者預約輪候。

例子三

4.26 2021年2月，有396名讀者輪候預約HyRead電子書內只有一個複本的電子書丙，估計最長輪候時間逾五年(上文**第3.10段，個案三**)。

4.27 2021年3月，康文署為電子書丙購置額外兩個複本(即共三複本)，其後進一步增購至合共15複本。康文署估計，增購複本後可把電子書丙的預約輪候時間大幅減少八成。

4.28 2022年8月初，本署人員預約借閱電子書丙，為順序第441名。2023年1月底(即輪候逾五個月後)，仍有304名讀者預約電子書丙，本署人員的預約順序為第85名，預期仍需要輪候約一個月。

例子四

4.29 2022年8月初，康文署在HyRead電子書為某本宗教心靈類電子書(「電子書戊」)採購了共六個複本，本署人員當時預約電子書戊的輪候順序為第131名。2023年1月中旬，即輪候了約五個半月後，本署人員接到可借閱電子書戊的通知。

4.30 從上文**第4.22至4.29段**可見，為較為受歡迎的電子書增購額外複本或新版本似乎可加快電子書的輪候速度，但部分電子書的預約讀者數目仍然眾多，以致輪候時間仍然偏長，往往以月計。此外，即使電子書甲已增購新版本，似乎輪候中的讀者並不知悉，對緩和電子書甲的輪候情況無顯著幫助。就此，康文署表示會研究以電郵或其他方式通知輪候讀者有關增購新版本的信息，以減少輪候時間。

電子書目在訂閱期內使用量低的處理

4.31 以往，康文署訂閱Safari Business Books Online及Safari Tech Books Online(在2021年1月1日合併為O’Reilly for Public Libraries)時，該署可在訂閱期內以一換一方式更換電子書(例如揀選新出版的商業及資訊科技類別電子書換取偏低或零借閱量的

電子書)。康文署表示,相關「學科小組」成員每季參考電子書使用量、購書建議等資料,以更換使用量欠佳的電子書。更換電子書工作乃透過服務供應商的平台完成,但該平台未能儲存及提供更換電子書記錄。就為何康文署未有自行備存有關記錄,該署則指當年該兩個電子書館藏的規模僅涉及數百本電子書,可供更換的新書數量有限,而更換次數亦不頻繁。由於參考價值不高,該些更換記錄便未被備存,亦無需向「電子資源學科小組」或「館藏發展會議」匯報及討論需更換的電子書。此外,康文署補充,Safari Business Books Online 及 Safari Tech Books Online 於 2021 年合併為 O'Reilly for Public Libraries 後,供應商已不再在新平台中提供書目更換的服務,圖書館也不能揀選個別電子書目。

讀者提出的購書建議

4.32 公共圖書館接到讀者提出的採購電子書建議時,負責採購相關電子書館藏的館長會向服務供應商查詢有否供應讀者建議採購的電子書;若有,館長會於年度採購電子書時將讀者建議採購的電子書加入可供選購的電子書目清單內,按類別交由各「學科小組」揀選(上文**第 4.7 段**)。

5

市民對電子書服務的意見

5.1 康文署透過不同渠道收集讀者對香港公共圖書館服務的意見，包括每年舉辦讀者意見調查。

5.2 除了查詢讀者對借閱實體書服務及圖書館各項服務和設施的意見外，上述調查亦請讀者對電子服務的多個方面評分(5：非常滿意；4：滿意；3：普通；2：不滿意；1：非常不滿意)；並有「N/A」：不適用及「N/U」：未曾使用的兩個選項(**圖 4**)。就何謂「不適用」(即「N/A」)的選項，康文署解釋是有關問題對填寫問卷的讀者不相關，讀者未能就有關問題給予合適評分或提供意見。

5.3 儘管康文署近年擴大電子書館藏的數量，以及訂購了逾80個電子資料庫，但該署在進行讀者意見調查時未有分別詢問讀者對電子書館藏及電子資料庫的滿意程度(**圖 4**，第二項：「電子書／電子資料庫」)。

圖 4：香港公共圖書館 2021 年的讀者意見調查內容
(節錄有關電子服務的部分)

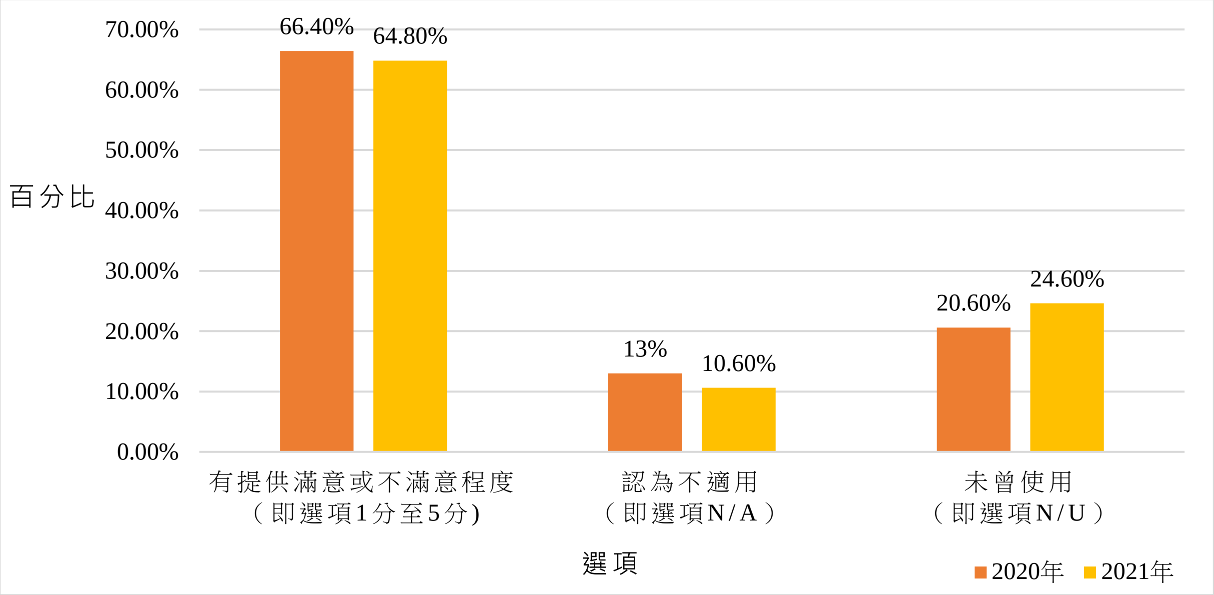
8. 電子服務

多媒體資訊系統	○5 ○4 ○3 ○2 ○1 ○N/A ○N/U
電子書/電子資料庫	○5 ○4 ○3 ○2 ○1 ○N/A ○N/U
圖書館網站/手機應用程式	○5 ○4 ○3 ○2 ○1 ○N/A ○N/U
網上/電話續借	○5 ○4 ○3 ○2 ○1 ○N/A ○N/U
預約圖書館資料	○5 ○4 ○3 ○2 ○1 ○N/A ○N/U
線上參考查詢	○5 ○4 ○3 ○2 ○1 ○N/A ○N/U

(圖片來源：香港公共圖書館網頁)

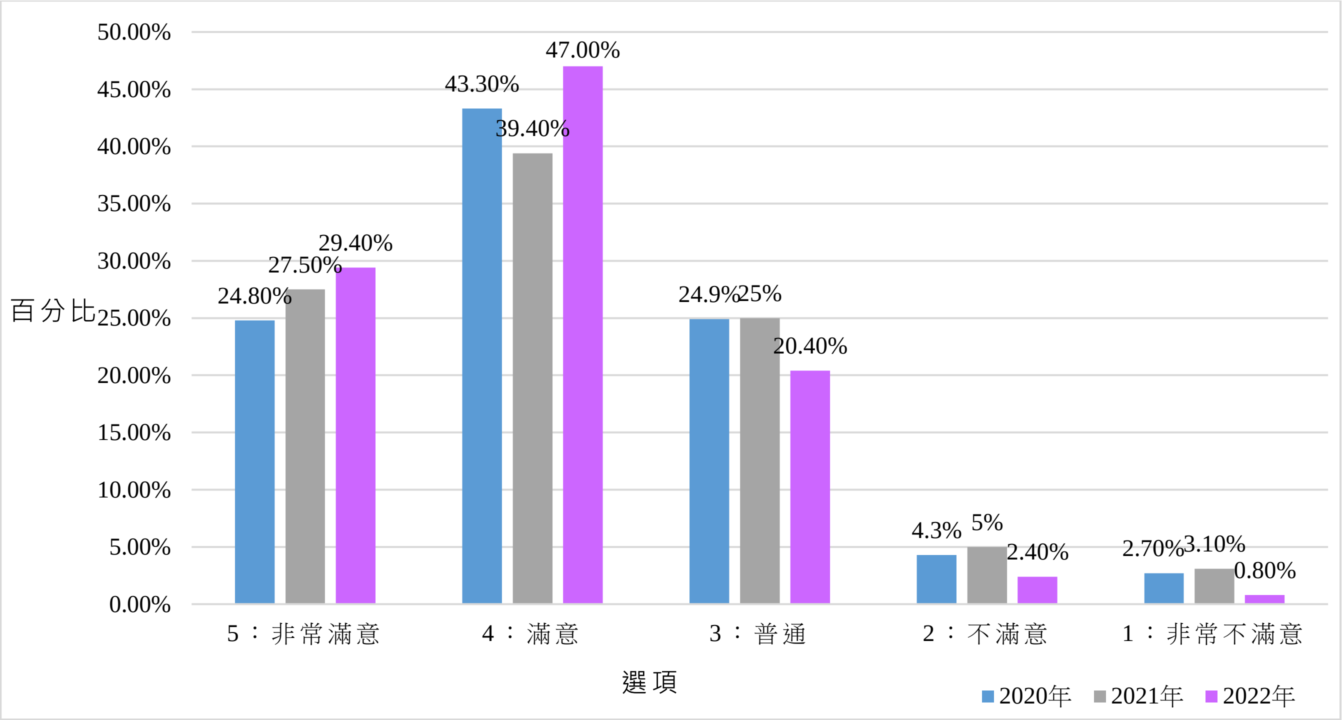
5.4 2020 年及 2021 年接受讀者意見調查的受訪者分別有 2,108 名及 1,788 名。調查結果反映，每年均有近三分一的受訪讀者以「不適用」或「未曾使用」(分別為 700 多名及 620 多名讀者)回答有關「電子書／電子資料庫」的滿意程度(**圖 5**)。

圖 5：2020 年及 2021 年讀者意見調查
有關「電子書 / 電子資料庫」的結果分佈



5.5 在 2020 年及 2021 年讀者意見調查中，就「電子書／電子資料庫」提供選項 1 至 5 評分的 66.4%及 64.8%受訪讀者中(**圖 5**)，讀者在 2021 年對「電子書／電子資料庫」的非常滿意及滿意程度較 2020 年略減。在 2022 年讀者意見調查中，受訪讀者對「電子書／電子資料庫」表示非常滿意(5 分)或滿意(4 分)的百分比回升至 76.4%，並且較 2020 年(即 68.1%)及 2021 年(即 66.9%)增加(**圖 6**)。

圖 6：2020 年至 2022 年讀者意見調查
有關「電子書／電子資料庫」的滿意程度



5.6 此外，康文署亦向本署提供了 2020 年電子書使用量激增後（上文**第 3.1 段**），部分受訪者曾就香港公共圖書館電子書服務提供的意見，重點綜述如下。

(1) 要求整體增加中、英文電子書的種類及數量。

(2) 因應電子化的趨勢及疫情影響，公共圖書館應積極推廣網上閱讀，以提升閱讀風氣及增加電子書的借閱量。

(3) 要求受讀者歡迎的 HyRead 電子書增加館藏內電子書的數量及種類，滿足不同年齡層及興趣各異的讀者。

(4) 部分電子書館藏的電子書較舊，希望能定期更新。

(5) OverDrive eBooks 可供借閱的小說類電子書較公共圖書館的實體書少，欠吸引力，未能善用該電子書平台。

(6) 英文電子書的借閱人數普遍較中文電子書少，但熱門的中文電子書經常被借閱一空，故建議康文署提高中文電子書的比例，並同時加強推廣及提升大眾閱讀英文電子書興趣。

(7) 未能以電子書閱讀器閱讀公共圖書館的電子書。

6

本署的評論及建議

整體評論

6.1 香港公共圖書館提供的電子書與實體書借閱服務，為讀者提供不同的閱讀體驗。本署樂見康文署多年來持續擴展電子書館藏的數量及多元種類，以迎合不同讀者的需要及興趣。

6.2 隨着科技進步，電子書的出版及使用愈趨普及，現時的情況與二十多年前康文署剛推出電子書館藏時不可同日而語。事實上，市民在 2020 年爆發 2019 冠狀病毒病疫情後減少外出，對公共圖書館電子書的需求急升，部分熱門電子書的預約輪候人數持續高企，反映康文署的部分電子書供求失衡。本署理解，疫情穩定且社會各方面開始復常後，市民對借閱電子書的需求不會繼續急速上升，而就公共圖書館的書籍借閱服務而言，電子書並不能取代實體書，但前者在借閱及使用上較便捷，有助於推動香港閱讀風氣，而且使用線上資訊及電子平台乃大勢所趨，相信會有越來越多市民樂於借閱電子書。因此，本署認為康文署應重視其電子書館藏相關的工作，持續提升公共圖書館的電子書借閱服務。據悉，康文署正在開發智慧圖書館系統，並預計系統可於 2024 年至 2025 年間投入服務。本署認為，該署更應在此時檢視現時情況，確保新系統能配合市民的需求。

6.3 在本署展開初步查訊後，康文署持續改進公共圖書館的電子書借閱服務，本署對該署的積極態度予以肯定。不過，是次主動調查顯示，康文署在電子書借閱期及掌握需求方面仍可更臻完善，以確保資源用得其所，並充分善用電子書的優勢以提升公共圖書館的服務質素，推動市民閱讀的興趣。

6.4 綜合調查所得，本署就康文署的公共圖書館電子書借閱服務有以下觀察及評論：

（一） 部分電子書的借閱期較實體書短而欠充分理據

6.5 以往，大部分電子書館藏的借閱期為五天或七天。儘管純粹將借閱期延長至與實體書看齊（即 14 天）並不牽涉額外開支（上文**第 2.12 段**），但康文署認為電子書便利閱讀及借還，故借閱期訂得較短，以免妨礙電子書的流轉（上文**第 2.13 段**）。

6.6 本署理解，康文署在釐訂借閱期時需要考慮電子書館藏的規模、使用率、線上閱讀功能及限額，以及對輪候時間的影響等多項因素（上文第 **2.12 段**）。然而，本署認為，康文署釐訂借閱期時，亦應同時考慮電子書內容長短，顧及讀者所需的閱讀時間。延長借閱期或者增加輪候時間；但反過來說，若讀者需要多次借閱來完成閱覽整本電子書，或許會誇大電子書的實際使用量。另外，如讀者經常無法完成閱讀所借閱的電子書，長遠而言會影響到他們借閱電子書的意欲，不利公共圖書館電子書服務的發展，也違背了康文署鼓勵市民閱讀的理念。

6.7 康文署參考了本署提供其他城市的圖書館的借閱期（即 14 至 21 天不等）的資訊後，把中文電子書的五天借閱期略為延長至七天，而英文電子書的七天借閱期則維持不變（上文**第 2.16 至 2.18 段**）。康文署回應本署的意見時提供了部分香港專上學院圖書館及其他城市圖書館的電子書借閱期（三或七天）資訊，以顯示該署的電子書借閱與其他有購置相關電子書館藏的圖書館相符。本署認為，考慮到專上學院圖書館的電子書館藏規模及使用對象與公共圖書館有所不同，有關電子書借閱期是否適宜與香港公共圖書館直接比較，值得商榷。無論如何，本署欣悉，康文署延長中文電子書借閱期至七天的安排已較接近其他城市圖書館的做法。本署建議康文署透過收集讀者意見，並考慮參考更多不同城市圖書館有關電子書借閱期的安排，以持續檢視需否把電子書借閱期進一步延長，甚至與實體書看齊，以確保讀者有合理的時間閱讀借閱的電子書。

（二） 應有系統地蒐集、分析及記錄電子書的借閱及輪候情況

6.8 康文署提供的電子書服務是要經供應商的電子書平台使用，故該署一直只可透過電子書服務供應商提供的使用數據了

解讀者使用香港公共圖書館電子書服務的情況，但現時供應商提供予康文署的數據類型有限。現時可提供預約功能的電子書館藏不多，但其中六個電子書館藏的供應商只能提供累積最多預約次數的電子書的數據，而未能提供預約人數及輪候時間等數據（上文**第 2.11 及 4.11 段**）。康文署亦未有主動自行蒐集及備存熱門電子書的最高預約人數及輪候時間。儘管康文署稱「電子資源學科會議」每兩個月檢視電子書使用情況（上文**第 4.10 段**），並可透過預約次數了解其預約狀況，但在欠缺全面數據的情況下，康文署實難以準確了解各電子書館藏及電子書目的使用情況，減弱了相關檢討工作對改善電子書借閱服務的效用。就本署上述意見，康文署強調難以單憑人手自行錄得數十萬本電子書的預約人數及輪候時間等非業界標準的數據，而預約人數與預約次數性質亦相近；輪候時間更是動態數據，受不同因素影響而改變，包括複本數目、輪候人數、及借閱時間和期限等。本署認為，純粹依靠累積預約次數並不能反映出有關電子書目在某段時間的輪候時間及人數，但亦認同若康文署自行蒐集及記錄數萬本電子書的預約人數及輪候時間或不符合成本效益。本署認為，康文署可考慮其他方法，例如篩選及記錄部分較熱門電子書的輪候預約數據。

6.9 另一方面，從康文署未有備存以往在館藏訂閱期內更換使用量偏低的電子書的數據及換書記錄可見（上文**第 4.31 段**），該署並不重視該些數據及記錄。香港公共圖書館的電子書館藏量及使用量一直遠遜於實體書，以往未有投放時間及資源蒐集及統計數據，雖屬可以理解，但考慮到市民對電子書的接受程度正逐漸提升，而康文署亦持續擴展電子書館藏，現時正是康文署改善做法的時機。

6.10 本署認為，康文署應加強現時蒐集、分析及記錄電子書目使用情況的機制，藉以更準確掌握讀者對電子書的需求，確保所採購或訂閱的電子書在種類及數量上皆切合市民的需要，並縮減熱門電子書的預約輪候時間。例如，康文署可考慮善用電子書館藏供應商提供的累積預約次數及／或最高使用量的數據，以篩選部分較受歡迎的電子書，並實時蒐集及記錄有關電子書當刻的輪候情況（包括輪候預約人數及預計輪候時間）。此外，該署亦可定期根據服務供應商提供的資料，或自行統計及分析各電子書館藏及個別電子書的情況，包括使用情況、預約次數、輪候預約的讀者人數，以及預計輪候時間，以採取適當的措施（例如增購複本、取消訂閱乏人問津的電子書）。

（三） 以往採購電子書的審批程序不一

6.11 康文署為公共圖書館採購實體書時，所有選書必須經「館藏發展會議」審批。然而，在 2021 年 7 月前，只有為訂閱 FunPark 童書夢工廠而揀選的電子書目有經「館藏發展會議」審批，其餘以永久授權形式購置的電子書目並無須依循相同的審批程序，做法有欠統一（上文**第 4.8 段**）。在本署展開初步查訊後，康文署規定「學科小組」從電子書館藏（不論是購置或訂閱）服務供應商提供的書目清單（如有）揀選電子書目後，須交由「電子資源小組會議」討論，然後再將有關採購或訂閱建議書，連同所選電子書目的清單，遞交予「館藏發展會議」審批（上文**第 4.9 段**）。本署建議，康文署持續監察，確保新規定獲妥善遵行。長遠而言，電子書市場或會有新的訂閱或採購方式，康文署應確保不論何種方式，其審批採購電子書的嚴謹程度一致。

（四） 應檢視採購額外複本及新版本的安排

6.12 康文署如何按既定的選購館藏資料準則（上文**第 4.4 段**及**註 14**）及各種因素（例如擴闊讀者的閱讀口味）來挑選電子書入藏，涉及該署專業判斷。不過，從行政角度而言，本署認為康文署的採購安排仍有改善空間。

6.13 從上文**第 3 章**可見，公共圖書館的電子書使用量在 2020 年大增後，有熱門電子書的預約借閱人數高企，輪候時間可長達逾年。縱使康文署增加了讀者預約及借閱配額，好讓他們輪候預約期間閱讀其他電子書，但此舉並不能對症下藥（上文**第 3.4 至 3.5 段**）。康文署強調讀者可利用線上閱讀配額即時於線上閱讀已被其他讀者借出的電子書（上文**第 3.13 段**），惟熱門電子書館藏的線上配額僅為兩至三個，甚至部分只提供樣本試閱（例如較受讀者歡迎的英文電子書館藏—OverDrive eBooks）（上文**第 2.8 段**）。此外，線上閱讀時需要持續使用流動數據，對部分讀者而言會有限制。另一方面，本署接獲的公眾意見反映，個別熱門電子書也會出現所有線上閱讀配額同時在使用中的情況。換言之，讀者會否選擇線上閱覽個別電子書的全部內容，會受制於相關電子書館藏是否提供該功能，以及讀者閱讀電子書的時段及人數。本署認為，康文署不能單靠線上閱讀配額來應對輪候電子書時間較長的情況，有必要同時採取其他有效措施。

6.14 康文署一直有為實體書採購大量額外複本，例如個別實體書可達逾 250 複本。然而，以往除了 HyRead 電子書的極少數電子書有額外複本的安排，公共圖書館絕大部分的電子書僅有一個複本（上文**第 4.16 及 4.18 段**）。反觀其他城市的圖書館（如新加坡及美國三藩市）往往會為熱門電子書採購逾數十額外複本（上文**第 3.8 至 3.9 段**），康文署為熱門電子書只採購一個複本的做法有欠理想。本署欣悉，康文署接納本署在調查期間所提出的意見，為一些電子書（包括本署指輪候時間過長的部分電子書目）額外採購了合共逾 1.1 萬本複本及新版本（上文**第 4.20 段，表 7**），而部分增購了複本或新版本的電子書流轉速度似乎略有改善（上文**第 4.24 至 4.27 段**）。對於有電子書即使有六複本仍需要輪候預約近半年（上文**第 4.29 段**），康文署回應指，輪候預約一年或以上的電子書目佔有關館藏為極少量，但本署認為，有市民須輪候逾年才可以從公共圖書館借閱到電子書，或者有礙政府推廣閱讀風氣的工作。康文署若更積極尋求改善公共圖書館電子書服務，將有助推廣並鼓勵市民使用該服務。

6.15 此外，本署留意到，康文署現時額外複本數量大增，是源於「金閱閣」電子書、「學術天地」電子書及「樂活站」電子書的服務供應商為每本電子書指定複本數目（上文**第 4.20 段，表 7**）。該三個電子書館藏的額外複本數量佔全部額外複本量逾半，顯示其他電子書館藏獲採購額外複本的數量仍有限。當然，若康文署為減少個別電子書的輪候預約時間而盲目採購大批額外複本，亦非明智之舉。因此，本署建議，康文署持續檢視熱門電子書的借閱及輪候數據，視乎情況為輪候時間較長的電子書採購合理的額外複本或新版本。

（五） 讀者對電子書服務的意見調查成效不彰

6.16 本署認為，在讀者意見問卷調查中，康文署將 14 個電子書館藏，與逾 80 個電子資料庫合併來查詢讀者對「電子書／電子資料庫」的滿意程度（上文**第 5.3 段，圖 4**），令康文署無從得知讀者的評分是針對電子書還是電子資料庫。康文署未有聚焦電子書服務，更沒有具體地劃分細項以查詢讀者對於電子書數量、類別、輪候時間，以及使用介面等的滿意程度及意見。

6.17 本署認為，康文署現時的讀者意見問卷調查就電子書服務所得的數據欠精準，無助該署分析並相應制定措施以提升公共圖書館電子書的服務水平或進行宣傳活動。本署建議，康文署針對電子書服務的範疇修訂讀者意見問卷調查的題目，以便該署進行分析及採取相應行動。

（六） 應加強推廣電子書

6.18 ProQuest EBook Central 提供中、英文以外的外語電子書，數量多達逾 1.8 萬本（上文**第 2.6 段**），惟康文署只簡單地把該館藏歸類為英文電子書館藏。本署建議，該署可考慮加強宣傳該電子書館藏實提供了不同語言的電子書，以提升該等外語書目的使用量。

6.19 此外，香港公共圖書館的網頁未有公布按電子書館藏備存的十大最高使用量的電子書（上文**第 4.11 段**）。本署認為，既然康文署備有相關的電子書使用量數據，該署應加以善用，參考實體書公布書籍借閱排行榜首 100 位的做法，公布關於電子書受歡迎程度的數據，藉以推廣電子閱讀及吸引讀者。

6.20 康文署有為部分熱門電子書採購新版本以緩和預約輪候的時間，不過，上文**第 4.22 至 4.23 段**可見，讀者似乎未有留意康文署為其中一本熱門電子書採購新版本，以致新版本無人借閱，而原有版本的電子書仍有眾多讀者輪候。有見及此，本署建議，若康文署決定為熱門電子書採購新版本而非額外複本，該署可考慮透過香港公共圖書館的網頁及社交媒體積極宣傳，甚至研究可否透過帳戶訊息將相關資訊傳達給正在輪候的讀者，讓他們考慮預約較少人輪候的新版本。本署欣悉，康文署會考慮本署的意見（上文**第 4.30 段**）。

6.21 讀者意見調查顯示，有讀者反映未能以電子書閱讀器借閱公共圖書館的電子書館藏（上文**第 5.6 段**）。本署接到的公眾意見，亦有表達這方面的關注。據悉，多個地區公共圖書館 OverDrive eBooks 可透過某些電子書閱讀器閱讀（包括香港），惟康文署未有在公共圖書館的網頁或電子書使用概覽提及。本署認為，康文署可考慮借鑑新加坡國家圖書館的做法，透過網頁或社交媒體說明可使用哪些電子書閱讀器，讓讀者一目了然，進一步吸引持有電子書閱讀器的讀者使用公共圖書館的電子書借閱服務。

建議

6.22 基於以上所述，申訴專員向康文署作出以下建議：

(1) 持續檢視情況並考慮可否延長電子書的借閱期，確保讀者有合理時間閱讀電子書（上文**第 6.5 至 6.7 段**）；

(2) 加強現有機制，有系統地恆常檢視各電子書館藏及電子書使用量及借閱情況，例如輪候預約的讀者人數，以及預計輪候時間（上文**第 6.8 至 6.10 段**）；

(3) 持續監察公共圖書館採購電子書的工作，確保擬揀選入藏的電子書須經「館藏發展會議」審批（上文**第 6.11 段**）；

(4) 持續檢視採購電子書的安排，根據熱門電子書的使用及輪候情況積極考慮購置更多額外複本及／或新版本（上文**第 6.12 至 6.15 段**）；

(5) 日後進行讀者意見問卷調查時，為電子書服務制訂針對性的題目，以便公共圖書館可藉該調查更具體掌握讀者對電子書服務的意見(上文**第 6.16 至 6.17 段**）；以及

(6) 善用香港公共圖書館的網頁及社交媒體帳戶推廣電子書目，例如提供其他外語電子書、十大最高使用量電子書、熱門電子書新版本，以及適用的電子書閱讀器的相關資訊（上文**第 6.18 至 6.21 段**）。

鳴謝

6.23 本署進行調查期間，獲康文署充分配合，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署
檔案：DI/460
2023 年 3 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：

Facebook.com/Ombudsman.HK **Instagram.com/Ombudsman_HK**